

MANUALUL CALITĂȚII



MANUALUL CALITĂȚII

MC 01

ELABORAT

APROBAT

Șef secție „Asigurarea calității”

Director IP CEEF

Aliona Șargo



Gabriel Palade

Aprilie 2019

04.04.2019

Decizia Consiliului profesoral,
Proces-verbal nr. 6

Chișinău 2019



CUPRINS

0.	INTRODUCERE	4
	0.1 INFORMAȚIE DESPRE IP CEEF	4
	0.2 DECLARAȚIA DIRECTORULUI PRIVIND POLITICA IP CEEF ÎN DOMENIUL CALITĂȚII	5
	0.3 CULTURA CALITĂȚII. VALORILE ȘI PRINCIPIILE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII DIN IP CEEF	7
	0.4 REFERINȚE NORMATIVE	9
	0.5 NOMENCLATORUL REDACȚIILOR MANUALULUI CALITĂȚII	10
1.	SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE AL SMC DIN IP CEEF	11
2.	TERMENI, DEFINIȚII, ABREVIERI	12
	2.1 PREVEDERI GENERALE	12
	2.2 TERMENI ȘI ABREVIERI UTILIZATE PENTRU SUBDIVIZIUNILE FUNCȚIONALE	12
	2.3 ABREVIERI ȘI DENUMIRI ALE DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	14
3.	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	16
	3.1 PREVEDERI GENERALE	16
	3.2 CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE	16
	3.2.1 GENERALITĂȚI	16
	3.2.2 MANUALUL CALITĂȚII	17
	3.2.3 CIRCUITUL DOCUMENTELOR	17
4.	RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	21
	4.1 ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI	21
	4.2 ORIENTAREA CĂTRE CLIENT	22
	4.3 POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII	22
	4.4 OBIECTIVELE CALITĂȚII ȘI PLANIFICAREA SMC	22
	4.5 RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI	23
	4.6 ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT	23
	4.7 COMUNICAREA INTERNĂ	24
5.	MANAGEMENTUL RESURSELOR	25
	5.1 ASIGURAREA RESURSELOR	25
	5.2 RESURSE UMANE	25
	5.3 MENTENANȚA BAZEI TEHNICO-MATERIALE	27
	5.4 CONTROLUL MEDIULUI DE LUCRU	27
6.	REALIZAREA PRODUSULUI/SERVICIULUI	28
	6.1 PLANIFICAREA REALIZĂRII SERVICIULUI	28
	6.2 PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU BENEFICIARUL	30
	6.3 APROVIZIONARE	31
	6.4 PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII	32
	6.5 CONTROLUL DISPOZITIVELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE	33



MANUALUL CALITĂȚII

REDACȚIA 1

PAGINA 3/40

7. MĂSURAREA, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE	33
7.1 GENERALITĂȚI	33
7.2 MONITORIZARE ȘI MĂSURARE	34
7.2.1 EVALUAREA INSTITUȚIONALĂ INTERNĂ	34
7.2.2 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR	35
7.2.3 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSULUI	35
7.3 CONTROLUL PRODUSULUI/SERVICIULUI NECONFORM	37
7.4 ANALIZA DATELOR	37
7.5 ÎMBUNĂTĂȚIRE	38
7.5.1 ACȚIUNI PREVENTIVE	38
7.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE	38

ANEXE.....	40
-------------------	-----------

Anexa 1. Harta proceselor IP CEEF	41
Anexa 2. Nomenclatorul Procedurilor Interne de Asigurare a Calității	42



0.2 DECLARAȚIA DE POLITICĂ A DIRECTORULUI IP CEEF, PRIVIND CALITATEA

Această declarație de politică prezintă principiile și obiectivele în domeniul calității, pe care se bazează activitatea Instituției Publice Centrul de Excelență în Economie și Finanțe.

Misiunea asumată de IP CEEF este gândită ca o intersecție a educației, prin formarea profesională a specialiștilor pentru economia națională și sfera socială a Republicii Moldova, conjugată cu educarea unor cetățeni activi și conștienți, bazată pe valorile naționale, europene și general umane.

Ca director al IP CEEF voi depune toate eforturile pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea unui Sistem de Management al Calității, orientat spre realizarea unui învățământ de performanță la nivel național.

Pentru aceasta:

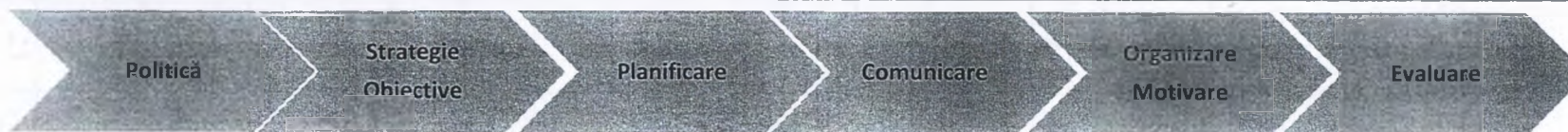
- ▶ Vom contribui pe toate căile la formarea unei culturi a calității, împărtășită de toți factorii implicați direct și indirect în procesul educațional;
- ▶ Vom asigura comunicarea, înțelegerea și aplicarea politicii privind calitatea în toate subdiviziunile, astfel că participarea la implementarea și menținerea sistemului de management al calității să devină sarcina de serviciu a fiecărui angajat;
- ▶ Ne vom asigura că necesitățile și cerințele elevilor și ale partenerilor noștri sunt definite și că ele sunt în concordanță cu cerințele pieței forței de muncă
- ▶ Vom pregăti absolvenți capabili de a utiliza competențele dobândite pe parcursul învățării, cu șanse reale în competiția pe piața muncii și care să le asigure o educație și formare cu avantaje pe termen lung;
- ▶ Vom asigura în CEEF un climat de muncă bazat pe responsabilitate și respect reciproc, pentru ca fiecare participant la proces să-și valorifice la maxim potențialul profesional și intelectual;
- ▶ Vom încuraja implicarea întregului personal al instituției noastre în cunoașterea, înțelegerea și îmbunătățirea întregului proces de educație și formare profesională a elevilor noștri
- ▶ Vom utiliza tehnologiile informaționale, ca suport al îmbunătățirii continue a calității procesului de învățământ, la toate nivelele de organizare și de către toți factorii implicați;

Director IP CEEF

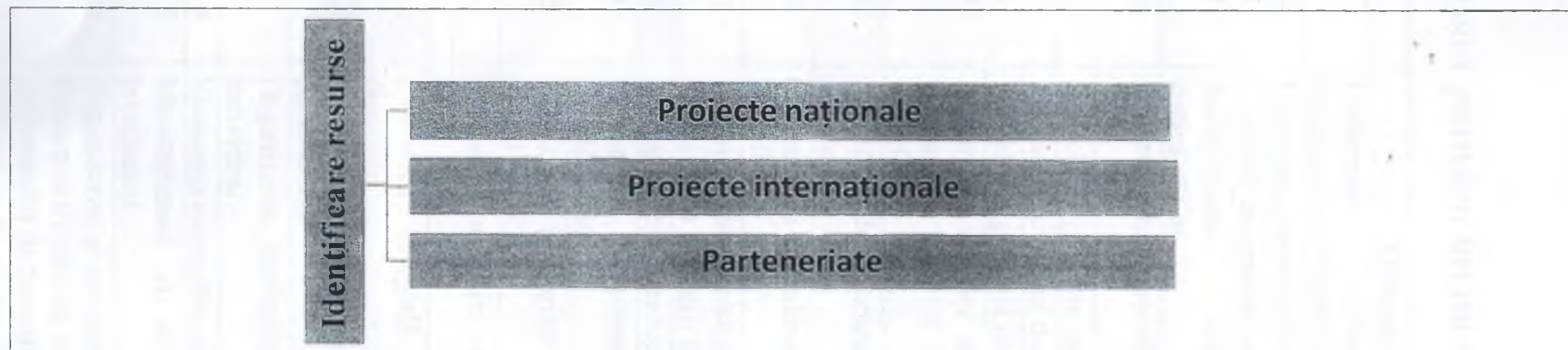
Gabriel Palade

21 februarie 2019

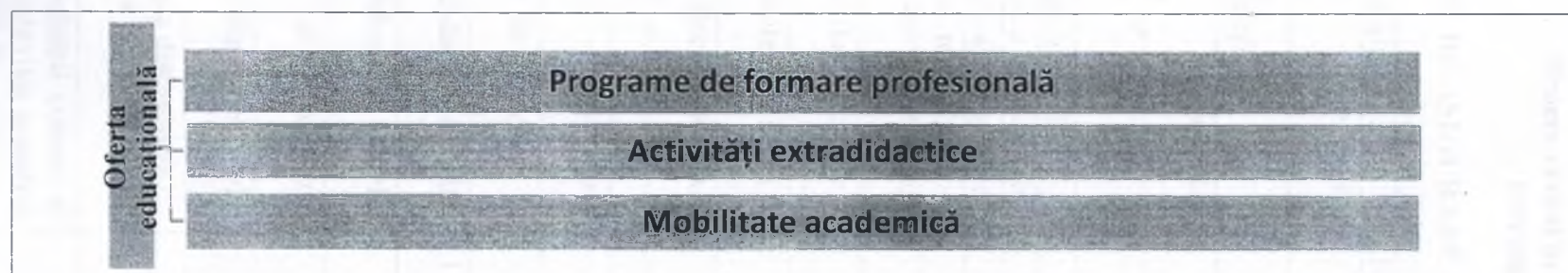
PROCESE DE MANAGEMENT



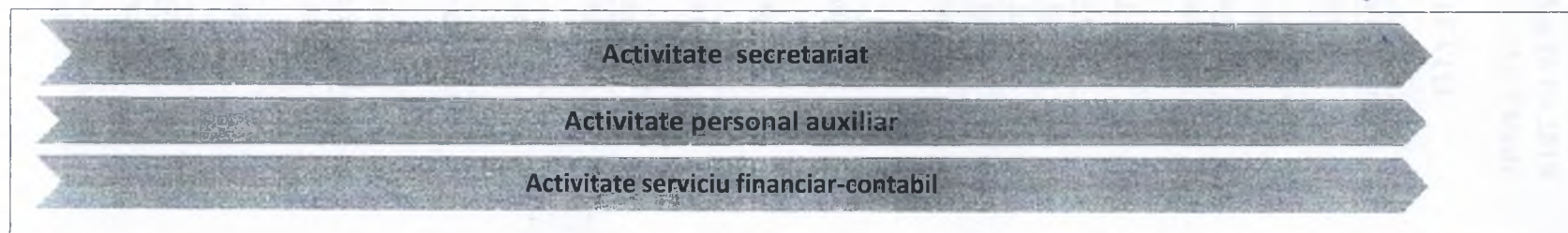
PROCESE DE CONTRACTARE



PROCESE DE CREARE DE VALOARE/ ACTIVITĂȚI DIDACTICE



PROCESE DE SUSTINERE





IP CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ECONOMIE ȘI FINANȚE

Aprobat la ședința Consiliului de administrație

Proces verbal nr. 14 din 26.03.2019

Director

G. Palade

NOMENCLATORUL PROCEDURILOR INTERNE DE ASIGURARE A CALITĂȚII

Nr. crt.	Cod	Denumirea procedurii	Frecvența aplicării
1.	PS - 1	Elaborarea, modificarea, retragerea regulamentelor/metodologiilor	Permanent
2.	PS - 2	Elaborarea procedurilor interne	Permanent
3.	PS - 3	Circuitul documentelor în IP CEEF	Permanent
4.	PS - 4	Soluționarea cererilor, reclamațiilor, contestațiilor	Permanent
5.	PS - 5	Evaluarea instituțională internă	Conform programului
6.	PS - 6	Aprecierea gradului de satisfacție a elevilor	O dată la 2 ani
7.	PS - 7	Evaluarea nivelului de satisfacție a angajatorului	O dată la 3 ani
8.	PS - 8	Aprecierea gradului de satisfacție al angajaților	O dată la 3 ani
9.	PS - 9	Informarea elevilor referitor la modalitatea de acordare a burselor și altor forme de sprijin material	Anual
10.	PS - 10	Modalități de repartizare a locurilor de cazare în cămine	Anual
11.	PS - 11	Organizarea și desfășurarea admiterii la studii în IP CEEF	Anual
12.	PS - 12	Instruirea personalului și elevilor în domeniul securității și sănătății în muncă	Permanent
13.	PS - 13	Comunicarea internă și externă	Permanent
14.	PS - 14	Elaborarea, aplicarea și interpretarea chestionarelor	Permanent
15.	PS - 15	Elaborarea planurilor anuale de activitate în cadrul IP CEEF	Permanent
16.	PO.P - 1	Evaluarea prestației cadrelor didactice de către elevi	La finele cursului
17.	PO.P - 2	Evaluarea colegială, autoevaluarea cadrelor didactice	Conform programului
18.	PO.P - 3	Promovarea meritocrației și stimularea personalului	La necesitate
19.	PO.A - 3	Organizarea, desfășurarea și evaluarea Studiului individual	Permanent
20.	PO.A - 4	Evaluarea cursurilor și a curricula disciplinare	Semestrial
21.	PO.A - 5	Monitorizarea și actualizarea planurilor de învățământ	La necesitate
22.	PO.A - 6	Organizarea și transparența evaluării curente și finale a activității de învățare a elevilor în cadrul programului de formare profesională	Permanent
23.	PO.A - 7	Prevenirea fraudelor academice în procesul de evaluare curentă și finală în cadrul programului de formare profesională	Permanent

24.	PO.A – 8	Organizarea, desfășurarea și evaluarea stagiilor de practică din cadrul programului de formare profesională	Conform programului
25.	PO.A – 9	Conferirea calificării și eliberarea diplomei și suplimentului descriptiv la programul de formare profesională	La necesitate
26.	PO.A – 10	Opinia absolvenților IP CEEF privind calitatea studiilor	Anual
27.	PO.A - 11	Evidența angajării și a evoluției profesionale a absolvenților în câmpul muncii	Anual
28.	PO.A - 12	Proceduri privind planificarea și realizarea activității metodice a personalului didactic	Anual
29.	PO.A – 13	Publicarea materialelor didactico-stiințifice	La necesitate
30.	PO.A – 14	Evaluarea utilizării platformei educaționale electronice	Anual
31.	PO.A – 15	Evaluarea cursurilor de formare continuă	La finele cursului
32.	PO.A - 16	Elaborarea și implementarea acordurilor și parteneriatelor	Permanent
33.	PO.A - 17	Recunoașterea disciplinelor și perioadelor de studiu din cadrul mobilităților academice	La necesitate
34.	PO.F - 1	Procedura de planificare și aprobare a fondurilor	Permanent
35.	PO.F - 2	Procedura privind activele cu orice titlu	Permanent
36.	PO.F - 3	Procedura privind angajamentele de casă	Permanent
37.	PO.F - 4	Proceduri de încasare a datoriilor	Permanent
38.	PO.F - 5	Proceduri privind veniturile și cheltuielile	Permanent
39.	PO.F - 6	Procedură de întocmire a rapoartelor financiare	După caz
40.	PO.F - 7	Procedură registre contabile	Permanent

Abrevieri:

PS - procedură de sistem

PO - procedură operațională

PO. A - procedură operațională domeniu academic

PO. F - procedură operațională domeniu financiar

PO. P - procedură operațională domeniu personal